

Socius klantenbevraging

Letterlijke weergave van beide focusgroepen met sociaal-cultureel werkers uit het sociaal-cultureel volwassenenwerk

April en mei 2019

Bijlage 4 bij het conclusierapport



Jo Steyaert
Partner
jo@indiville.be
+32(0)472 530941

Vragen?
Wiske Verhaest
0499 54 17 91

Vraagstelling en deelnemers

- Open vraagstelling:

- Met welke uitdagingen voor je praktijk of je organisatie ben je in de afgelopen week geconfronteerd?
- Wat heeft je in de afgelopen week geholpen/belemmerd om je job goed te kunnen uitvoeren?
- Heb je de afgelopen week nood gehad aan informatie, hulp of ondersteuning?
Zo ja, heb je deze gezocht? Waar en met wel resultaat?
- Hoe zou Socius hierin een rol kunnen spelen?

- Deelnemers

Focusgroep 1

Stijn Bogaert (Amnesty International, vereniging)
Chloe Bastin (KVG Vorming, vereniging)
Myriam Wauters (Femma, vereniging)
Thomas Decreus (Get Basics, beweging)
Annelies Santens (Vormingplus Antwerpen)
Baldwin Dever (Vorming en actie, vormingsinstelling)
Jana Delangrange (VCOK, vormingsinstelling)
Michelle Hendrickx (Voedselteams, beweging)

Focusgroep 2

Martine Van Eetvelde (Federatie Wereldvrouwen, vereniging)
Joren Camerlinckx (Velt vzw, vereniging)
Hannes Brouckaert (Uilenspel, kandidaat-instromer)
Katrín Derboven (Durf te vragen, freelancer)
Heidi De Smedt (Pasar, vereniging)
Christa Truyen (Vormingplus Kempen)
Lisa Schouppe (De Wakkere burger, beweging)
Hannelore Depypere (Mobiel 21, beweging)

Uitdagingen: beleidsplanning (1)

- Deze fase geeft keuzestress en onzekerheid naar de toekomst
 - Hoe komen we tegemoet aan de hoge eisen van het decreet, zonder onze identiteit en de noden van onze doelgroep te verliezen?
 - Waar leggen we de lat?
 - Afstand tussen beleid en praktijk is groot, zijn andere logica en snelheid
 - Hoe moeten we blijvend vernieuwen? Dat zorgt voor druk.
 - We zullen een deel van onze VTE anders moeten invullen.... Maar hoe gaan we dat doen?
 - Ook het moeten aantonen van impact en de vraag naar kwantiteit, zet druk.
 - Impact moeten hebben, botst soms met de opdracht die we hebben momenteel of met het werk dat we concreet doen en waar we in geloven
 - Hoeveel ruimte voor experiment hebben we? Hoeveel openheid is er hiervoor binnen het nieuwe decreet? Of gaat dat ook gecontroleerd worden?

Uitdagingen: beleidsplanning (2)

- We voelen een mentale impact van het nieuwe decreet/beleidsplanning
 - Hoe gaan we om met de kritiek die we voelen omdat het anders moet? Was het dan niet goed? Waarom niet? We voelen de nood om onze vorige praktijk te verantwoorden.
 - Dit geeft veel druk op de werking, mentaal en praktisch.
 - De impact op de organisatie sijpelt ook door in de samenwerking met partners en naar de doelgroep (waarom kunnen jullie dit niet meer doen voor/met ons?)
- Iedereen is op zoek naar impact, maar hoe verhouden we ons dan tot andere organisaties? Waar gaan we in concurrentie?
- Verschil tussen grote en kleine organisaties: proces legt grotere druk op kleinere organisaties, maar vraagt meer energie naar afstemming in grotere organisaties

Uitdagingen: financiën

- Hoe moeten we zoeken naar alternatieve financiering?
 - Ervaringen delen over fondsenwerving ligt gevoelig
 - We staan soms in oneerlijke concurrentie t.o.v. freelancers
 - We hebben geen middelen om te investeren in fondsenwerving
 - Projectsubsidies vraagt veel administratie, we wegen die tijd af tegen hetgeen het ons opbrengt.
- Bij vergrijzing hoort ook een stijgende personeelskost
- Hoe vinden we evenwicht tussen ambities en financiële grenzen?

Uitdagingen: personeel en organisatie

- Tijd versus werk = zeer aanwezige realiteit
 - Veel werk te verzetten in te korte tijd
 - Veel operationele dringende dingen te doen
 - Te weinig tijd voor structurele veranderingen
 - Te weinig tijd voor reflectie
- Verschillende generaties in één team
 - Verschillende snelheden in de organisatie
 - Hoe kunnen we kennis behouden/overdragen?
 - Er zijn te weinig coaches om jongeren te begeleiden. Ze krijgen ook te weinig tijd om te leren.
 - Welke rol hebben ervaren medewerkers?
 - Spanning tussen collectief geheugen/ervaring en vernieuwing/experiment

Uitdagingen: vrijwilligersbeleid (1)

- Zin geven aan verandering
 - Het oude behouden (lokale afdelingen) en tegelijkertijd vernieuwen
 - Vraagt tijd om lokale afdelingen/vrijwilligers mee te krijgen in een nieuw verhaal
 - Hoe neem je hen mee in vernieuwing, maar blijf je toch een vrijwilligersorganisatie?
 - We willen ook waarderen wat er is, wat er gedaan wordt door vrijwilligers
 - Weerstand bij vrijwilligers weegt op het team
 - Keuzestress & -strijd tussen professionals en vrijwilligers: wat wel en niet behouden en waarom?

Uitdagingen: vrijwilligersbeleid (2)

- Hoe pas je je interne organisatie aan aan de realiteit van de vrijwilligers?
 - Kortstondig engagement
 - welk aanbod hebben we hiervoor?
 - We hebben hiervoor geen mensen, geen handvaten, geen systemen
 - Identificatie met projecten versus duurzame relaties met vrijwilligers opbouwen (VW wil ook duurzame relatie)
 - Vermaatschappelijking van de zorg: verwachtingen t.a.v. vrijwilligers. Voor wat zetten we hen in? Wat is verantwoord (vb. naar veiligheid)?

Uitdagingen: vrijwilligersbeleid (3)

- Continuïteit in (lokale) bestuursfuncties is moeilijk
 - Als lokale trekker stopt, valt soms alles in elkaar
 - Bestuursvrijwilligers kunnen ook roteren, in duo's werken
 - Wat vrijwilligers niet doen, moeten professionals soms opvangen
- Wisselwerking tussen vrijwilligers, team en (bovenlokale) raad van bestuur
 - Er spelen machtsverhoudingen team – vrijwilligers – raad van bestuur
 - Hoe laat je je vrijwilligers participeren aan het beleid van de organisatie?
 - Vrijwilligers versus professionals: hebben een hele andere kijk

Uitdagingen: vrijwilligersbeleid (4)

- Vrijwilligers laten professionaliseren is moeilijk
 - Contract ondertekenen
 - Gegevens registreren
 - Met andere groepen laten samenwerken
- Hoe onderhoud je een relatie met je vrijwilligers?
 - Hoe communiceer je met vrijwilligers?
 - Hoe maak je tijd voor direct contact?
 - Waar zoek je naar nieuwe vrijwilligers?

Uitdagingen: sociaal-cultureel werk (1)

- De 'klassieke' methodieken zijn duidelijk, maar er zijn ook nieuwe methodieken, die een uitdaging vormen
 - Hoe kunnen we burgeractivisme ondersteunen?
 - Hoe kunnen we lossen initiatieven versterken (zonder ze te willen binden)
 - Hoe kunnen we draagvlak versterken?
 - Hoe kunnen we beleid mobiliseren?
 - VUCA wereld: we zijn er deel van
 - We werken procesmatig, onder de radar: hoe zichtbaar maken?
 - Meer op systeemniveau opereren dan op groepsniveau of individueel?
- Hoe krijgen we onze eigen mensen mee in deze nieuwe manieren van werken?
 - We moeten de interne denkkaders *challengen*
 - Waarden en overtuigingen zijn vastgeroest
 - We hebben ons hele organisatiesysteem nodig om onze doelen te bereiken
 - Verandering gaat erg traag

Uitdagingen: sociaal-cultureel werk (2)

- Welke keuzes maken we hierin als organisatie?
 - Trouw zijn aan idealen versus mee evolueren met tendensen (vb. digitalisering: hoe ver willen we mee?)
 - Kritische rol: wat kunnen we wel/niet naar buiten brengen? Wat mogen we zeggen? Hoe?
 - Vele taken naast het eigenlijke sociaal-cultureel werk: sommigen besteden methodiekontwikkeling uit
- Andere 'methodieken' zorgen voor nieuwe uitdagingen:
 - Matching van experts en thema's/doelgroepen: wie kunnen we voor welke thema of doelgroep inschakelen?
 - Grote projecten met partners runnen: samen opzetten en uitvoeren is een uitdaging

Uitdagingen: communicatie

- Remediëring rond communicatie (rol van sociale media in de werking, maar geen kennis in huis)
- Welke boodschap via welke kanalen, met welk bereik?
- Extra werklast van Cisca
- GDPR
- Beheren en verzamelen van gegevens
- Nieuwe technologieën gebruiken: apps, tablets....

Hulpbronnen

- Collega's zorgen voor:
 - Steun
 - Expertise
 - Feedback
 - Samenhorigheid, gelijkgestemdheid, gezellige drukte
 - Hebben een netwerk
 - Ook externe collega's en organisaties zijn een hulpbron
- Werkorganisatie en houding
 - Geduld
 - Goede voorbereiding
 - Positieve gedrevenheid
 - Mogelijkheid tot afstand nemen
 - Flexibiliteit, vrijheid in werken waar en wanneer
 - Zelfsturing
 - Mijn eigen netwerk en ervaring
- Andere organisaties
 - Socius en FOV/de federatie geven antwoorden, kunnen we mee samenzitten
 - Maatwerk van Socius
 - Inspiratie van buitenaf

Belemmeringen

- Werkdruk
 - Te weinig tijd
 - Te veel korte termijn werk
 - Te weinig personeel voor takenpakket
 - Veel rek op de uren die we werken
 - Gebrek aan tijd om te focussen op lange termijn visie/updates
 - Veel kleine verschillende zorgen komen dagelijks op je af, waardoor focussen lastig is.
 - In de vakantie is het te rustig en krijg ik niets gedaan zonder druk
- Beleidsplanning komt er boven op
 - Remediëringsplan
 - Verschillende snelheden tussen plan en uitvoering
 - Praktische en strategische logica is moeilijk verzoenbaar
- Andere
 - Politieke druk vanuit de stad
 - GDPR
 - Concurrentie binnen de sector
 - Gebrek aan kennis van expertisebronnen in de sector en daarbuiten

Belemmeringen

- We hebben niet alle expertise in huis of ze is niet beschikbaar
 - Geen communicatiemedewerker
 - Veel verschillende taken moeten doen, veel skills nodig, zowel strategisch als operationeel, constant switchen
 - Niet met collega's kunnen samenzitten door deeltijds werk/drukke
 - Onze vrijwilligersgroep veroudert
- We lopen vast in onze structuur
 - Zelfsturing werkt niet altijd
 - We missen soms meer hiërarchie, iemand die de knopen doorhakt.
 - De vzw structuur maakt het beslissingsproces erg traag
 - Verschillende organen hebben verschillende visies
- We missen financiële middelen
 - Grote overheadkost
 - Weinig budget

Nood aan ondersteuning & de rol van Socius

- Meer proactief delen & verbinden in de sector
 - Helikopterzicht delen met de sector
 - Een spin in het web zijn
 - Mensen in contact brengen met gelijkaardige uitdagingen
 - Wie doet wat in de sector?
 - Wie is waar mee bezig? rond thema's, uitdagingen
 - Wie heeft welke expertise?
 - Trial en error delen
 - Best practices: het kan/is anders
 - Meer focus op de wereld, internationale goede praktijken delen
 - Ook concretere informatie delen
 - Projectsubsidiemogelijkheden delen ('potjes')
 - Alternatieve financieringsbronnen, vb. voor projecten i.f.v. digitalisering (samenwerking bedrijven)
 - Gegevens m.b.t personeelsverloop (benchmarking)

Nood aan ondersteuning & de rol van Socius

- Databases bouwen
 - Centrale database met locaties (betaalbaar)
 - Database van externe experts
- Pooling/samenwerking organiseren
 - Groepsaankopen (vb. huur van zalen)
 - Netwerk vermindert taaklast van projectsubsidies
- Meer lerende netwerken en intervisie zou erg welkom zijn
 - Diverse mensen uit diverse sectoren samenbrengen rond een thema.
 - Intervisie vraagt tijd, dus het moet echt iets opleveren.
 - Lerende netwerken rond thema's, verbinden
 - Het kunnen benoemen en delen van interne issues zou veel kunnen betekenen, nu moet dat vaak 'verzwegen' worden naar de buitenwereld.

Nood aan ondersteuning & de rol van Socius

- Feedback met betrekking tot ondersteuning inzake beleidsplanning
 - Versnipperde uitgebreide info te vinden
 - Veel vaktaal
 - Ideologische betekenis van begrippen kunnen inschatten
 - Geen eenduidigheid, tussen Socius/federatie
 - Socius zou kunnen onderhandelen om de impact van het decreet te milderen
 - Hoe impact meting bij acties rond sociale verandering?
 - Snel versus traag: aandacht voor verschillende snelheden in organisaties
- Kostprijs van vorming
 - Is voor sommige organisaties te hoog
 - Is moeilijk om toe te geven, om korting te vragen
 - Misschien drempel verlagen: aanklikken bij inschrijven?
 - Iets anders geven dan geld in ruil?

Nood aan ondersteuning & de rol van Socius

- Concrete vormingsnoden:
 - Fundamentele basiskennis van de methodieken
 - Een inhoudelijke versterking, meer begrip van de wereld
 - Opleidingsbeleid in organisaties: hoe omgaan met vertrek van expertise, hoe jonge mensen opleiden?
 - Voor afdelingsbegeleiders
 - Gecoördineerd aanbod voor beroepskrachten die met lokale afdelingen werken
 - Langere termijn voor afdelingsbegeleiders/collegagroepen
 - Is er ook iets voor meer ervaren medewerkers?
- Verbreding van 'onze' kennis naar anderen:
 - Aanbod naar lokale besturen: sociaal-cultureel bad
 - Opleiding 'vrijwilligers-voeling' voor medewerkers die niet elke dag rechtstreeks met hen werken

Nood aan ondersteuning & de rol van Socius

- Rol van Socius zoals nu gewaardeerd
 - Kritische vrienden
 - Netwerk
 - Kent de andere kant (politiek)
 - Brengt expertise binnen
 - Kan ons uit onze bubbel halen
- Rol van Socius zoals het meer zou mogen
 - Verbinder
 - Initiatiefnemer van intervisie
 - Bruggen bouwen naar andere sectoren (vb. B-Planet)
 - Hoe kan de sector van een wit blad beginnen? Kan Socius hierin ondersteunen?

Partners

Anne Borgers

Colin Sanders

Wouter Samyn

Jurgen Minnebo

Jo Steyaert



COLLECTIVE FOR
RESEARCH AND
CONSULTANCY ON
MANKIND, SOCIETY AND
POLITICS.

Indiville CVBA



Vaartstraat 73
BE-3000 Leuven



+32-(0)472/53.09.41



info@indiville.be



IBAN: BE30 0017 2907 4611
BIC: GEBABEBB



BE0554.809.415